

Konsentrasi :

Bidang minat Ritel

**PENGARUH *CONVENIENCE*, *INSTITUTIONAL FACTOR*,
PHYSICAL FACILITIES, *PRICE*, *EMPLOYEE SERVICE* TERHADAP
LOYALITAS DENGAN RETAILER AWARENESS SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA GIANT HYPERMARKET
DIPONEGORO SURABAYA**



OLEH :

PRICILIA KUSUMA

3103010160

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH CONVENIENCE, INSTITUTIONAL FACTOR,
PHYSICAL FACILITIES, PERCEIVED PRICE, EMPLOYEE
SERVICE TERHADAP LOYALITAS DENGAN RETAILER
AWARENESS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA GIANT
HYPERMARKET DIPONEGORO SURABAYA**

OLEH

PRICILIA KUSUMA

3103010160

**Telah disetujui dan diterima dengan baik untuk diajukan ke tim
penguji**

PEMBIMBING I



Veronika Rahmawati, SE., M.Si
Tanggal: 27 Agt 2014

PEMBIMBING II



Drs. Ec. C. Martono, M.Si., CFP
Tanggal: 28/8-2014

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : PRICILIA KUSUMA

NRP : 3103010160

Telah diuji pada tanggal 21 Januari 2105 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Dr. Diyah Tulipa, MM

NIK 311.02.05.43


Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Dasdi, SE., MM
NIK 521. 99. 0370



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si
NIK 311. 99. 0369

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pricilia Kusuma

NRP : 3103010160

Judul Skripsi: *PENGARUH CONVENIENCE, INSTITUTIONAL FACTOR, PHYSICAL FACILITIES, PERCEIVED PRICE, EMPLOYEE SERVICE TERHADAP LOYALITAS DENGAN RETAILER AWARENESS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA GIANT HYPERMARKET DIPONEGORO SURABAYA*

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Agustus 2014



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala kelimpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit, SE, M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Dosen Pembimbing 1 Ibu Veronika Rahmawati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Dosen Pembimbing 2 Bapak Drs. Ec.C. Martono, M.si., CFP selaku dosen pembimbing II Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Segenap dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.

7. Orang tua dan keluarga yang telah mendukung penulis, baik dalam doa, dukungan, dan sebagainya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman dan sahabat Widya Mandala yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas doa, semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuannya. Semoga atas bimbingan serta perhatian yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan penulis dapat menerima saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, 30 Agustus 2014

Pricilia Kusuma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBARPERSETUJUAN	ii
LEMBARPENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAHDAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB1.PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori	11
2.3. Pengaruh Antar Variabel	20
2.4. Model Penelitian	23
2.5. Hipotesis	24

BAB3. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Identifikasi Variabel	25
3.3. Definisi Operasional Variabel	25
3.4. Jenis Data dan Sumber Data.....	29
3.5. Populasi,Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel..	29
3.6. Pengukuranvariabel.....	30
3.7. Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1.UjiValiditas Dan Reliabilitas	30
3.7.2. Persamaan Structural Equation Model	31
3.7.3. Pengujian Model Fit	31

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden.....	33
4.2. Pengujian Data	34
4.2.1 Uji Normalitas.....	34
4.2.2. Uji Validitas	35
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	37
4.3. Nilai Rata-RataStandar	44
4.4. Analisa StructuralEquation Model	47
4.5. PengujianHipotesis	52
4.6. Pembahasan	54

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	62
5.2. Saran.....	63

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	11
Tabel 3.1. Pengujian Model Fit.....	31
Tabel 4.1. Profil Responden.....	33
Tabel 4.5. Hasil Univariate Normality	34
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.7. Hasil Uji Construct Reliability Convenience.....	38
Tabel 4.8. Hasil Uji Construct Realibility Institutional Factor	39
Tabel 4.9. Hasil Uji Construct Physical Facilities	40
Tabel 4.10. Hasil Uji Construct Perceived Price.....	41
Tabel 4.11. Hasil Uji Construct Employee Service.....	42
Tabel 4.12. Hasil Uji Construct Retailer Awarness.....	43
Tabel 4.13. Hasil Uji Construct Retailer Loyalty.....	44
Tabel 4.14. Nilai Rata-Rata Deviasi Standard.....	45
Tabel 4.15. Penilaian Model Fit.....	49
Tabel 4.16. Persamaan Structural Direcct Effect.....	52
Tabel 4.17. Pengujian Indirrect Effect.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1. Model penelitian	23
Gambar	4.1. Conceptual Model	48
Gambar	4.2. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2.	Profil Responden
Lampiran 3.	Uji Normalitas
Lampiran 4.	Output Structural Equation Model
Lampiran 5.	Syntag
Lampiran 6.	Path Diagram
Lampiran 7	Data Kuisisioner Penelitian

**PENGARUH *CONVENIENCE*, *INSTITUTIONAL FACTOR*,
PHYSICAL FACILITIES, *PRICE*, *EMPLOYEE SERVICE* TERHADAP
LOYALITAS DENGAN *RETAILER AWARENESS* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA GIANT HYPERMARKET
DIPONEGORO SURABAYA**

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menjelaskan pengaruh kenyamanan, faktor institusional, fasilitas fisik, harga, layanan karyawan terhadap *retailer awareness*, dan pengaruh *retailer awareness* terhadap *retailer loyalty* pada Giant Hypermarket Diponegoro di Surabaya. Tujuan penelitian yang lain adalah menjelaskan pengaruh kenyamanan, faktor institusional, fasilitas fisik, harga, dan layanan karyawan terhadap *retailer loyalty* melalui *retailer awareness* sebagai variabel moderasi pada Giant Hypermarket Diponegoro di Surabaya.

Desain penelitian ini adalah penelitian kausal, variabel bebas (laten eksogen) meliputi kenyamanan (*convenience*), faktor institusional (*institutional factor*), fasilitas fisik (*physical facilities*), harga (*price*), dan layanan karyawan (*employee service*). Variabel terikat adalah *retailer awareness* dan *retailer loyalty*. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 150 sampel. Teknik analisis data menggunakan structural equation model (SEM) menggunakan program Lisrel.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan, faktor institusional, fasilitas fisik, harga, layanan karyawan memiliki pengaruh positif terhadap *retailer awareness*, dan *retailer awareness* berpengaruh terhadap *retailer loyalty* pada Giant Hypermarket Diponegoro di Surabaya. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *retailer awareness* mampu memediasi pengaruh kenyamanan, faktor institusional, fasilitas fisik, harga, dan layanan karyawan terhadap *retailer loyalty* melalui *retailer awareness* sebagai variabel moderasi pada Giant Hypermarket Diponegoro di Surabaya.

Kata Kunci: Kenyamanan, Faktor Institusional, Fasilitas Fisik, Harga, Layanan Karyawan, *Retailer Awareness*, *Retailer Loyalty*, Giant Hypermarket Diponegoro Surabaya.

**THE INFLUENCE OF CONVENIENCE, INSTITUTIONAL FACTOR,
PHYSICAL FACILITIES, PRICE, EMPLOYEE SERVICE
TOWARDS LOYALTY WITH RETAILER AWARENESS AS A
VARIABLE MEDIATING IN THE GIANT HYPERMARKET
DIPONEGORO SURABAYA**

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the impact of convenience, institutional factor, physical facilities, price, employee service toward retailer awareness, and the impact of retailer awareness toward retailer loyalty at Giant Hypermarket Diponegoro at Surabaya. The other purpose is to identify the impact of retailer awareness as a mediation variable of all independent variables toward retailer loyalty.

The research design is causal. The independent variables are: convenience, institutional factor, physical facilities, price, and employee service. Dependent variables are retailer awareness and retailer loyalty. The number of samples are 150 samples. Data analysis technique is structural equation model but using LISREL program.

This research shows that convenience, institutional factor, physical facilities, price, employee service influenced toward retailer awareness, and retailer awareness influenced toward retailer loyalty at Giant Hypermarket Diponegoro at Surabaya. Retailer awareness as a mediation variable of all independent variables toward retailer loyalty.

Keyword: *Convenience, Institutional Factor, Physical Facilities, Price, Employee Service, Retailer Awareness, Retailer Loyalty, Giant Hypermarket Diponegoro Surabaya*